



高端旅游周刊

Business Travel Weekly



BBTravel订阅号

A1-A4

2017.3.23

总第224期 今日4版 每周四出版
联合主办 北京市旅游发展委员会 北京报社
主编 钱瑜 执行主编 关子辰

成本过万 公园“刷脸取纸”划算否

如今，“刷脸”这一高科技技术被运用在了公共厕所内取纸上。近日，北京天坛公园为限制园内免费厕纸被过量使用，在园内公厕试点安装了“人脸识别厕纸机”，实行刷脸取纸，这一举动也被市民广泛关注。北京商报记者就此在天坛公园进行了亲身实践和走访后发现，“刷脸取纸”受到很多游客的欢迎，但与此同时，“刷脸取纸”也存在改进空间和技术难题而变得暂时难以广泛推广。业内人士表示，“刷脸取纸”背后一方面是国民素质的亟待提升，另一方面是成本和操作因素造成的难推广问题。



高科技取纸亮相天坛公园

“我看到新闻上有报道，没想到还真的用上了。”一位在使用“人脸识别厕纸机”的公园游客这样说到。北京商报记者实地走访后发现，天坛公园在北门、南门、西门公厕内各安装了2台“人脸识别厕纸机”，分别位于男厕、女厕门口，共计6台。其中位于北门的机器目前尚未启用，实际投入使用的只有西门、南门4台机器。除了试点的三座公厕外，其余地点的厕所仍然是传统的厕纸盒。而试点的厕所都是标识为三星级、四星级的旅游星级厕所。

据工作人员介绍，游客只要站在厕纸机对应的特定黄色识别区，面朝人脸识别屏幕，3秒后就会滑出60厘米左右的厕纸，使用者在9分钟内无法再次用纸。如果有游客急需用纸，现场工作人员会为游客直接提供厕纸。据工作人员粗略统计，在游客量较大的南门试点公厕，厕纸用量已从原来每天的20卷减至现在的4卷。

据了解，天坛公园自2007年便推出了免费厕纸服务措施，十年时间过去了，“过度使用免费厕纸”成为了一个令人尴尬又无法制止的问题。虽然天坛公园的工作人员和墙上张贴的标语都长期宣传提倡文明用纸，但并没有带来太大的效果。北京商记者在天坛公园未使用“刷脸取纸”的公厕仍然看到了过量取纸的现象，工作人员称过去甚至有些游客把整卷厕纸带走。为了解决这样的问题，天坛公园才采取了“刷脸取纸”的策略，利用高科技强迫规范部分游客的行为、节约资源。

园方表示，“人脸识别刷纸机”还处在一个试用阶段，如市民、游客反映良好，则全园推广使用；如反映不方便，则再寻求其他方式试用。并表示减少厕纸的用量和浪费是一方面，最希望的是希望能让过度使用厕纸的不文明行为减少。

仍存操作和技术问题

对于刷脸取纸这种较为新鲜的尝试，也引来了不少游客的围观。然而，当前刷脸取纸仍然存在一些技术性问题，甚至一些游客认为，刷脸取纸机器的成本要在浪费的纸所消耗的费用之上。

北京商记者在使用时出现了可以连续两次取纸的现象，如果能够连续不间断取纸，限制用纸的目的也就落空了。就此，记者采访了“人脸识别自动供纸系统”研发提供单位天津首联科技有限公司市场部总监雷先生，雷先生介绍，人脸识别系统存在10%的容错率，比如十个人刷脸取纸，可能会存在一个人可以连续取纸两次，但因为毕竟是提供服务的一个系统，所以这样的几率也可以接受。

面对天坛公园刷脸取纸这一新事物，有网友提出了人脸识别系统是否会造个人隐私信息泄露的担忧，雷先生对此表示，目前公园内安装的人脸识别系统都没有联入互联网系统，游客刷脸9分钟后系统会自动将游客面部信息抹除。如果有人强行拆除设备，系统会自动销毁机器内的信息。

北京商报记者现场体验时还遇到了厕纸实际已经用完，但还能够听到机器刷脸取纸提示音的情况。几名游客都表示不

能取纸后，现场工作人员才将新厕纸放入机器内。北京商报记者使用“人脸识别机”时，需要双腿弯曲才能对准识别屏幕，经测量，女厕门口的厕纸机屏幕高度为140厘米左右，对于身高超过160厘米的游客显然有些不太方便。

而对于北门厕所的机器尚未启用的原因，现场清洁工作人员告诉北京商报记者，可能是因为人流量太大，尤其是旅行团一哄而入的情况下排队取纸太浪费时间，所以一直没有使用。而据雷先生介绍，北门厕所安装的机器未启用是由于所处位置的光线有问题，对人脸识别有影响，目前正在与公园管理部门协调当中。

北京商记者在现场观察中发现，不少老人对机器的使用方法还是有点儿摸不着头脑，一老人对记者说“本来设计应该越来越方便，现在却弄得越来越麻烦了”。有些游客对于机器的适应能力比较差，取纸的便捷性大大降低，这也成为游客数量太多时机器难以使用的原因。同时，在现场的工作人员每天也要把使用提示的话重复上千遍。厕纸机的使用目前也没有达到节约人力的效果。

而此前有媒体称，游客大量拿取厕纸的行为，给公厕管理者带来了不小的财务负担。那安装人脸识别机器真的能够省钱吗？北京商报记者粗略算了一下，以每卷卫生纸的价格为5元计算，每天20卷的用量花费为100元；而雷先生表示机器价格在几千元左右，以一台机器价格为5000元来计算，一座厕所2台机器的投入为1万元，并且不包括安装、维修费用和机器错误率造成的浪费费用。一个厕所就需要万

元的投入，推及到整个景区和全市的景区厕所，这将是一笔很大的投入。

暂时不推广

“顺手牵纸”的行为不止在天坛公园发生，提供免费厕纸的景区可能都存在厕纸被取用过度的困扰，但是限于目前技术不够成熟以及成本投资等原因，人脸识别机在景区厕所暂时不会大面积推广。

北京市公园管理中心相关负责人表示，人脸识别厕纸机目前暂时没有在全市市属公园推广的想法，这位负责人还透露，目前已经和其他一些公园开始引进了几台这样的人脸识别厕纸机，“下一步也要看看这些公园的试用情况再决定是否大面积推广”。

对此，北京市旅游委相关负责人在接受北京商记者采访时表示，天坛公园实行这一举措是很好的，但是现阶段不会在全市大范围推广和普及，旅游委更加希望国民素质能够进一步提升，从根本上杜绝纸滥用的现象。

实际上，因国民素质整体水平不高而催生的刷脸取纸机是景区做出的无奈之举。旅游业专家刘思敏告诉北京商报记者，这主要是中国特殊的国情导致的，在游客素质整体有待提升的情况下，这是景区加强厕所管理、节约资源的方式，而且在某种程度上来说这也是一种耻辱，如果不实行这样的管理方式，有的游客就会将公用资源据为己有。这在欧美国家是很少出现的，也是我们需要学习和提升的地方。

北京商报记者 关子辰
实习记者 王胜男/文 宋媛媛/漫画